# Compilacion Comunicado di Prensa 2015

## Proteccion di consumido contra tur expectativa

Compila y scirbi pa funcionario Luciano J.G. Maduro MSc

**1/4/2016**

Compilacion di tur comunicado manda pa prensa den aña 2015 pa Dienst Huur- en Consumentenzaken. Dienst Huur- en Consumentenzaken ta duna informacion y servicio na cliente pa servicionan di huurcommissie y tambe pa proteccion di consumido.

## Contents

Introduccion ........ 3
1. Dienst Huur- en Consumentenzaken a atende mas cu 1400 caso di huur y consumido den 2014 ........ 4
2. Riba Payet cu Steenchi Derecho tambe ta conta! ........ 4
3. Resultado di Investigacion riba Garantia den tienda ........ 5
4. Negoshi cu ta nenga consumido di drenta tienda pasobra e consumido a exigi su derecho ........ 6
5. Cooperacion cu Fundacion CAS na beneficio di Consumidor Arubiano ........ 7
6. Dia Mundial di derecho di consumido ........ 9
7. Paga Bo Huur Semper y na Tempo! ........ 10
8. Kico mag y no mag ora di huur propiedad! ........ 11
9. Producto falso cu ta kibra lihe ........ 12
10. Derecho di Consumido, parti I ........ 13
11. Ehempel di Carta di keho disponibel ........ 15
12. Consumido mester ta alerta ora di cumpra ticket sin posibilidad di cancelacion di Vuelo ........ 16
13. Tur consumido por keha Prijs mucho halto ........ 17
14. Engaño cu Prijs ........ 17
15. Pone tur condicion di trabao cu Contratista por Escrito ........ 18
16. Condicionnan Esencial pa inclui den Contract cu Contratista ........ 19
17. Encuentro cu miembronan di ordo di Abogado pa Mehoracion di proteccion di consumido ........ 21
18. Consumido pa tene cuidao ora di scoge contratista ........ 21
19. Conseho Legal y otro servicionan huridico GRATIS ........ 22
20. Dienst Huur- en Consumentenzaken ta cumpli 19 aña di existencia ........ 24
21. Consumido pa ta extra critico den dianan di fiesta ........ 25

## Introduccion

Den 2015 Dienst Huur- en Consumentenzaken a prepara y manda pa prensa skirbi en total 21 comunicado di prensa. E tema di e comunicado nan ta trata mas tanto proteccion di consumido, manera producto cu defecto scondi, derecho ora ta contrata contratista pa haci trabao na cas, engaño cu prijs, etc.

## 1. Dienst Huur- en Consumentenzaken a atende mas cu 1400 caso di huur y consumido den 2014

15 januari 2015

Dienst Huur- en Consumentenzaken den aña 2014 a atende total 1407 caso. Den cuadro di atende caso, e tarea di Dienst Huur- en Consumentenzaken entre otro ta pa mantene supervision y control riba cumplimento di disposicionnan di e ley di huurcommissie y otro leynan cu tin como meta e proteccion di consumido.

E seccion di asunto di huur a registra 1316 caso di huur. E cliente pa asunto di Huur a acudi cerca Dienst Huur- en Consumentenzaken pa informacion general, intermediacion of pa e servicionan di huurcommissie. E servicionan di huurcommissie ta inclui cancelacion di huur, aumento di prijs di huur y stipulacion di prijs di huur. E lunanan cu mas tanto a registra caso cu problema di huur tabata den e lunanan di September cu October. E lunanan cu relativamente menos caso di huur ta Januari te cu Maart. Na 2014 Huurcommissie a tene 45 zitting pa cancelacion di huur.

E seccion di asunto di consumido a registra 91 keho di consumido. E registracion di keho di consumido ta inclui entre otro e prijs di e producto/ servicio concerni, nomber di e negoshi cu e consumido ta keha y sector comercial di e negoshi. E prijs promedio di tur keho di consumido tabata AWG 10826,51. E keho di consumido cu prijs mas abao tabata un producto cu a costa AWG 4,60 y e prijs mas halto tabata pa e servicio di construccion di un cas pa AWG 256.000,-. E nomber di negoshinan cu mas tanto a ricibi keho ta confidencial.

Mayoria keho di consumido cu a keda registra tabata den luna di maart. E consumido mas tanto ta yama pa informacion general of pa pidi intermediacion. Mayoria keho di consumido ta trata garashi di auto, tienda cu ta bende aparato electro domestico, servicio di telecomunicacion y internet y tambe construccion.

Na 2014 Dienst Huur- en Consumentenzaken a registra menos keho di consumido compara cu na 2013. Probabelmente e caida ta causa door cu hopi biaha e consumido no sa cu e por haci uzo di Dienst Huur- en Consumentenzaken pa entrega keho.

E team di Dienst Huur- en Consumentenzaken t'ey di Dialuna pa Diabierna di 7:30am pa 4:30pm pa atende cliente riba pregunta, inkietud, inspeccion of intermediacion cu ta toca asunto di huur of di consumido.

## 2. Riba Payet cu Steenchi Derecho tambe ta conta!

5 di Februari 2015

E temporada festivo di carnaval tin diferente actividad y aspecto cu ta haci cu e ta stimula e spirito consumista di nos tur. Cu otro palabra carnaval ta un periodo cu hopi consumido ta gasta placa pa participa aden of pa wak carnaval. E periodo aki ta bon pa nos economia, pero te hasta e consumido carnavalesco mester ta alerto ora di cumpra producto of haci uzo di servicio den temporada di carnaval.

Den caso di servicio ta conta e siguiente derechonan. E consumido carnavalesco ta haci uzo di servicio pa por ehempel participa den un grupo di carnaval of pa un costurera cose su disfraz. Servicio ta regla den nos Codigo Civil Buki 7 articulo 400 te cu 468. Ora di haci uzo di servicio, ley ta wak entre otro si e negoshi a cumpli cu su deber di esfuerso of su deber di resultado. E servicio di grupo di carnaval tin un obligacion pa haci un esfuerso pa cumpli cu entre otro muziek, coy bebe, etc. E servicio di cosedo mester cumpli cu un resultado final segun specificacion di instruccion. Despues di pidi pa cose paña rondo, pero e cosedo a cosele vierkant e cosedo no por bisa cu ela cumpli cu e resultado. Aki

mester recorda e consumido cu conforme articulo 7:408 di nos codigo civil, semper e tin derecho di cancela e servicio. Esaki significa cu e acuerdo den principio por keda cancela inmediatamente pa cua motibo cu ta. Nada mas cu si cancela mester tene cuenta cu termino di cancelacion of cu posibel gastonan di daño y perhuicio.



Den caso di compra di producto ta conta e siguiente derechonan. Productonan di carnaval ta por ehempel steenchi, payet, appliqué, paña, luz, etc, etc. Ora e carnavalista cumpra un producto e tin di paga tino cu un aviso comun: "no cash refund". Den caso cu e producto ta defecto e aviso aki ta contradici nos leynan di proteccion di consumido. Segun nos codigo civil Buki 7, titulo 1, articulo 17 e producto mester cumpli cu e acuerdo. Cu otro palabra **e producto mester ta traha bon** y mester cumpli cu loke rasonabelmente e consumido por spera di dje bao uzo normal. E ley aki ta haci cu e consumido semper tin derecho riba garantia legal los di e garantia cu e tienda duna. Si acaso e producto no ta cumpli cu e acuerdo, e consumido por exigi a base di articulo 32 pa entrega di loke falta, reparacion of reemplaso. Si e producto ta asina defecto, e negoshi por scoge entre reemplaso of **debolbe placa na e consumido**. Si e negoshi no cumpli den un termino rasonabel cu su obligacion, e consumido por laga haci reparacion riba e producto bao gasto di e negoshi. Cu otro palabra si e consumido a cumpra un producto defecto, e consumido tin derecho pa reclama y e negoshi tin obligacion pa cumpli den termino rasonabel.

Dienst Huur- en Consumentenzaken ta desea tur consumido carnavalista pa disfruta hopi di e periodo aki y pa haci compras critico y consiente.

## 3. Resultado di Investigacion riba Garantia den tienda

11 di Februari 2015

Den 2014 Dienst Huur- en Consumentenzaken a ehecuta un investigacion riba e maneho di tienda ("store policy") riba garantia. E investigacion tabata consisti di un encuesta dirigi pa negoshi, un encuesta dirigi pa consumido y un grupo di enfoke cu diferente negoshi grandi na Aruba.

Iniciativa pa haci e investigacion riba garantia a nace di e porcentahe relativamente halto di kehonan cu ta drenta na Dienst Huur- en Consumentenzaken cu ta trata producto defecto y e falta di garantia cu e negoshi ta aplica pa para responsabel pa e producto defecto. E porcentahe aki tabata

aproximadamente 50% na 2012, 26% na 2013 y 36.7% na 2014. E obhetivo di e investigacion tabata pa a base di e resultadonan haya miho bista di e situacion riba mercado. Cu otro palabra conoce ki aspectonan ta hunga un rol pa e negoshi ora cu e ta stipula garantia riba producto y kico ta e maneho di negoshi ora ta trata producto defecto. Tambe pa siña fo'i e consumido con e ta reacciona ora e cumpra un producto defecto y con e ta trata di busca su derecho. Cu e resultado di e investigacion Dienst Huur- en Consumentenzaken ta spera di por haci un campaña di conscientisacion mas specifico riba e consumido su derecho y deber di e negoshi.

E resultado di e investigacion a indica cu entre otro mayoria di consumido na Aruba ta busca su derecho si acaso nan cumpra un producto defecto. E consumido cu no ta bay reclama e negoshi despues cu e cumpra un producto defecto ta pensa cu e no lo gana nada toch of pasobra e ta asumi cu e negoshi no tin garantia.

E investigacion a mustra tambe cu di un banda e consumido na Aruba ta prefera cumpra un producto si e negoshi indica cu e tin un garantia. Di otro banda mayoria negoshi cu a participa den e investigacion ta purba ofrece menos garantia posibel, esta di 1 luna of menos cu 6 luna. Mas cu 50% di e negoshinan cu a participa no tabata sa cu ley ta duna e consumido proteccion ora di cumpra un producto defecto.

Negoshinan a indica cu no tin un manera standard pa maneha keho di consumido, specialmente ora ta trata producto defecto. Ora di trata producto defecto tin hopi aspecto cu ta hunga un rol manera e tipo di producto, complexidad di e producto, si acaso e producto ta rekeri un instalacion profesional of no, disponibilidad di piesa, experticio riba reparacion di e producto, maneho di e agencia den exterior, etc.

Por ultimo, Dienst Huur- en Consumentenzaken kier gradici tur consumido y negoshi cu a participa na e diferente encuestanan y grupo di enfoke.

## 4. Negoshi cu ta nenga consumido di drenta tienda pasobra e consumido a exigi su derecho

18 di Februari 2015

Un bon servicio ta importante pasobra sin cliente (lesa consumido) no tin negoshi. Ademas, un bon servicio na cliente ta importante pasobra e ta duna valor adicional na e placa cu e consumido ta paga pa haya un producto. E resultado di e esfuerso di negoshi pa duna un bon servicio ta un cliente satisfecho y leal, un bon imagen pa e negoshi y mas importante aumento den benta. A base di un bon servicio di consumido, e negoshi ta proteha e interes di e negoshi door di evita malcontento cu cliente, posibel consecuencian legal y asina garantisa sobrivivencia di e negoshi.

Relaciona cu un bon servicio, Dienst Huur- en Consumentenzaken recientemente a keda sorprendi cu e relato di un consumido cu su entrada na un negoshi local, un optica, a keda prohibi despues cu ela exigi su derecho. E negoshi a haci un pedido robes dos biaha. E consumido a disgusta cu e reaccion y e trato di e negoshi despues cu ela reclama. E consumido a pidi pa cancela e pedido completo, pero e negoshi a para ariba cu no lo debolbe placa. E consumido frustra cu e situacion e inconforme cu e contesta di e negoshi a keda exigi pa cancela. Ultimo e negoshi a debolbe su placa, pero a advertie di no lo dune servicio mas.

Reaccion hostil manera di e negoshi en cuestion ta disminui e confiansa di un consumido, pero ta e actitud colectivo di e negoshi aki y negoshinan cu mesun mentalidad ta esunnan cu ta daña e confiansa riba mercado. Un mercado eficiente y efectivo ta esencial pa un economia fuerte y stabil, fuente di trabao y abastecimiento di productonan cu ta cumpli cu nos necesidadnan diario y servicionan cu ta

defini nos estilo di bida. Den pasado caba nos a splica con importante e ta pa economia pa e consumido tin un confiansa halto den e mercado.

Pa motibo di diferente obstaculo e consumido hopi bes ta scoge pa no hiba su caso corte. No obstante cu e consumido scoge pa bay corte of no, e poder mas fuerte di e consumido ta den su forsa di compra. Negoshi cu actitud irasonabel contra consumido mester realisa cu nan comportacion no lo pasa impune riba mercado. E cliente lo straf nan cada bes nan scoge pa shop otro caminda.

Den 2015 Dienst Huur- en Consumentenzaken lo crea un base di dato cu e-mail di publico. E obhetivo ta pa crea un laso mas estrecho cu publico pa intercambia idea, informacion y tambe facilita servicio. Dienst Huur- en Consumentenzaken ta invita tur consumido pa registra den nos base di dato pa asina establece un contacto mas estrecho cu tur consumido. A base di e-mail por yega na un cantidad grandi di persona sin gastonan extra di diseño, imprenta of post. Dienst Huur- en Consumentenzaken ta invita publico pa manda un e-mail cu nomber completo pa info@dhc.aw of dhcaruba@gmail.com. Dienst Huur- en Consumentzaken ta boga pa tur empresa na Aruba reconoce e importancia di e consumido, no solamente pa ley, sino tambe pa nan propio sobreviviencia.

## 5. Cooperacion cu Fundacion CAS na beneficio di Consumidor Arubiano

25 Februari 2015

Diabierna, 20 di Februari 2015 Dienst Huur- en Consumentenzaken a reuni cu coordinador di Fundacion Consumidornan Arubiano Solidario (CAS), Sr. Leo Yarzagaray. Fundacion CAS ta un fundacion cu ta existi desde 30 di Maart 1990. E aña aki Fundacion CAS lo cumpli 25 aña di existencia. E obhetivo di fundacion CAS ta pa promove y representa e interes di e consumidor den e sentido mas amplio di e palabra.

Fundacion CAS a pidi un reunion cu Dienst Huur- en Consumentenzaken pa papia entre otro riba resultado di investigacion riba garantia, conmemoracion di 25 aniversario di fundacion CAS, informacion pa publico y cooperacion entre fundacion CAS cu Dienst Huur- en Consumentenzaken. Aunke Fundacion CAS y Dienst Huur- en Consumentenzaken ta traha na interes di e consumido, toch e tarea di e dos organisacionnan ta diferente. Fundacion CAS ta un instancia priva cu tin un tarea hopi mas amplio cu Dienst Huur- en Consumentenzaken. Dienst Huur- en Consumentenzaken ta un departamento di Gobierno y tin cu cumpli cu e tareanan manera describi den e decreto nacional di Pais Aruba, fecha 13 di augustus 2013 no. 19 no. DRH/ 1629. Segun e decreto Dienst Huur- en Consumentenzaken su obhetivo ta pa cuida e interes di of brinda proteccion na e consumido mediante control y promocion di comercio husto entre negoshi y consumidor y tambe concientisa e consumido riba su derechonan.




E tarea di un organisacion di consumido manera fundacion CAS ta riba otro nivel. Por ehempel Consumentenbond na Hulanda ta un organisacion cu no solamente ta atende keho, pero tambe ta duna informacion por medio di aviso, comercial na television, foyeto di guia di informacion pa consumido. Ademas consumentenbond ta activo den lobby cu gobierno of syndicatonan den creacion di programa of leynan di proteccion pa consumido. Pues, e trabao di sali na defensa di e derecho di e consumido ta hopi y ta hopi amplio.



Den cuadro di e pensamento aki Dienst Huur- en Consumentenzaken ta kere den comunicacion habri y cooperacion estrecho cu fundacion CAS. Pesey Dienst Huur- en Consumentenzaken ta contento cu e reunion a bay den bon ambiente. Durante e reunion a toca diferente topico di interes pa e consumido, entre otro leynan pendiente na beneficio di e consumido. Ademas Dienst Huur- en Consumentenzaken y fundacion CAS a haci palabracionnan concreto pa realisacion di un aumento den cooperacion y comunicacion. Pronto lo sali mas informacion riba e cooperacion entre Dienst Huur- en Consumentenzaken y fundacion CAS.

## 6. Dia Mundial di derecho di consumido

15 di Maart 2015

A cuminsa observa dia mundial di derecho di consumido dia 15 di maart 1983. Manera proponi pa Anwar Fazal, e evento aki a keda estableci pa e organisacion "Consumers International". Anwar Fazal naci 15 di juli 1941 na Malaysia ta un activista di medio ambiente cu educacion den economia y educacion. Na 1988 ela ricibi e premio "Global 500" duna pa United Nations Environment Programme pa su trabao riba consumido y medio ambiente.

E organisacion di "Consumers International" ta un organisacion estableci na 1960 cu meta pa actua como un bos autonomo pa tur consumido. E proposito di Dia Mundial di Derecho di Consumido ta pa promove derecho di e consumido di producto y servicio global. Cada aña e dia ta enfoca riba un tema y slogan. E aña aki e tema ta enfoca pa hisa conscientisacion den formanan alternativo pa sostene dietanan saludabel den medio oriente.

Aki na Aruba, Dienst Huur- en Consumentenzaken kier enfoca riba e balor di e consumido pa negoshinan local. Dienst Huur- en Consumentenzaken ta contento cu hopi negoshi local ta respeta ley y

ta para responsabel pa producto cu nan ta bende. Dienst Huur- en Consumentenzaken ta consciente si cu ainda tin basta negoshi cu ta purba kibra e derecho di e consumido.

Pa e motibo aki Dienst Huur- en Consumentenzaken kier hisa conscientisacion di e consumido riba e balor di su cartera y e importancia di e consumido pa desaroyo economico. Pues, como reflexion riba e fecha aki di derecho di consumido, Dienst Huur- en Consumentenzaken ta lamenta y condena cu ainda na Aruba tin negoshi cu atitud robes contra di e consumido.

Ultimo Dienst Huur – en Consumentenzaken a atende un keho di un consumido cu a cumpra un computer caro di un marca renombra na un tienda reconoci aki na Aruba. E computer a daña sin cu e consumido sa pakico den menos cu un aña. Ora e consumido a reclama, e negoshi a trata e consumido hopi malo y a nenga di para responsabel pa e computer daña. E consumido a hiba un disgusto masha grandi no solamente pasobra e computer a daña, sino tambe pasobra e computer a costa hopi placa y e trato hostil cu ela ricibi na e negoshi.

Por ultimo, Dienst Huur- en Consumentenzaken ta urgi tur consumido na Aruba pa haci uzo consciente y critico di nan rol como consumido. Bo por bisa cu na Aruba ainda tin hopi caminda pa cana prome cu por logra un proteccion di consumido completo. Pero un parti grandi di e proteccion di consumido, ta den man di e consumido mes. P'esey ta importante pa consumidornan di Aruba entre otro siña kico ta na derecho y eherce esakinan.

## 7. Paga Bo Huur Semper y na Tempo!

8 April 2015

Huur un cas, apartamento of cualkier otro propiedad inmobil ta encera cera un contract entre dos partido, esta e huurdo (inkilino) cu e doño di cas. E contract aki tin su propio condicionnan, pero contract di huur ta mara na ley tambe. Hopi biaha e contract di huur ta inclui condicionnan pa e huurdo so, pero esaki no ta kita cu pa ley e doño di cas tin cu cumpli cu cierto debernan.

Kico ta e debernan di un bon Doño di Cas?

- duna e huurdo un cas den bon estado sin dañonan scondi (verborgen gebreken);
- duna e huurdo paz (huur- en woongenot);
- duna e huurdo un contract di huur pa firma cu ta den balans pa ambos partido;
- traha cu e huurdo un lista di inventario di obheto cu ta pertenece na e propiedad;
- traha cu e huurdo un lista di yabi;
- prome cu e cas keda gehuurd haci na Dienst Huur- en Consumentenzaken un peticion pa laga Huurcommissie bin evalua e cas y stipula un prijs di huur maximo.

Generalmente, debernan di un bon huurdo ta encera:

- Paga huur y page na tempo manera acorda cu doño di cas;
- Tene e cas den bon estado y limpi;
- Laga e cas den mesun condicion cu e huurdo a haye;
- No mag onderverhuur a menos cu esey ta stipula den e contract di huur;
- Pa no haci beheit strobando asina paz y harmonia di otro bisiñanan;
- No mag biba e placa di deposito.



Aki, Dienst Huur- en Consumentenzaken kier agrega cu ta di suma importancia pa paz mental, desaroyo personal y familiar di e huurdo pa biba den un vivienda digno. Un vivienda digno ta duna suficiente espacio y comodidad pa biba trankil. Un vivienda digno ta sigur y ta cuadra cu e forsa financiero di e huurdo. E huurdo mester ta consciente di e huur cu e por paga. Si acaso e entrada di e huurdo desminui, e huurdo mester cuminsa prepara su mes pa tuma decisionnan importante manera esun di busca un otro vivienda pa biba. Pues, mientras e huurdo ta biba den e vivienda e ta mara na cumpli cu su debernan como bon huurdo entre otro e deber di paga e huur. Si acaso e huurdo no por cumpli mas cu su deber di paga huur, e debe di huur lo keda aumenta desproporcionalmente. E aumento di debe aki solamente por crea mas peso riba e situacion financiero di e huurdo. Pesey Dienst Huur- en Consumentenzaken ta conseha e huurdo pa semper cumpli cu su deber di huur.

Ademas, Dienst Huur- en Consumentenzaken ta conseha pa e huurdo haci bon uzo di tanto su derechonan como di su obligacionnan como un bon huurdo. Den cuadro di e pensamento aki ta conseha pa acudi prome cu cera un contract di huur na nos oficina pa Huurcommissie haci un evaluacion di e espacio cu e huurdo ta bay huur. Esaki ta yuda e huurdo sinti su mes sigur y tambe evita posibel malentendimiento den futuro.

## 8. Kico mag y no mag ora di huur propiedad!

16 april 2015

Dienst Huur- en Consumentenzaken ta ricibi diferente pregunta riba loke por y no por ora di huur un cas. Un di e preguntanan frecuente ta trata kico ta pasa ora ta bende un cas cu e huurdo den dje? Kico ley ta bisa di awa cu coriente den prijs di huur? Of, si e doño di cas mag di hisa e prijs di huur?

*Kico ta pasa ora cu e doño di cas bende e cas?* Ora un cas ser bendi esey no ta significa cu e huurdo mester sali. Den codigo civil di Aruba ta para bon cla cu "*koop breekt geen huur*", cual ta significa cu benta no ta kibra e relacion di huur. Excepcion di esaki por ta findishi cu por inclui permiso di Hues pa termina huur. Pa kibra e relacion di huur, e doño nobo mester entrega un peticion pa terminacion di huur cerca Huurcommissie.

*Con ley ta regla awa cu coriente den prijs di huur?* Huurcommissie no ta trata asunto di awa ni di coriente, pero Dienst Huur- en Consumentenzaken por intermedia den caso cu e huurdo no ta di acuerdo cu e doño di cas riba e topico aki. Semper ta bon pa ora di huur un apartamento of cas conecte riba su propio meter di awa y/of coriente apart riba nomber di e huurdo. Si acaso e doño di cas pone riba su nomber anto e huurdo no paga e cuenta e ora e doño di cas ta core e riesgo cu tur gasto por core pa e doño di cas. Si no ta posibel pa instala un meter apart pa evita discusion mester instala na cada apartamento un tussenmeter. E ora e doño sa exactamente ta cuanto cada huurdo a gasta na awa y coriente. Pa mas informacion yama WEB y ELMAR.

Awa y coriente ta derecho basico di cada ser humano. Maske cu e huurdo no paga e cuenta di awa of coriente, e doño di cas no mag di kita su awa of coriente. E doño di cas mester duna e huurdo suficiente plaso pa reacciona. Hopi doño di cas pa proteccion propio ta pone un clausula den e contract di huur cu asina cu e huurdo no paga ta kita e awa y coriente. Sin embargo finalmente ta keda na Hues pa dicidi si esaki ta husto of rasonabel. Loke si por haci ta tambe manda un carta registra (aangetekend) bisando e huurdo pa pone e meter di awa y coriente ariba su nomber den un termino di dos siman pe haci esey y despues e doño mag di cera e meternan.

*E doño di cas mag di hisa e prijs di huur?* Den principio e doño di cas no mag hisa e prijs di huur sin pidi aprobacion di Huurcommissie. Si acaso e balor historico di e propiedad ta mas cu 100.000 florin Huurcommissie lo dicidi cu e doño di cas ta liber pa stipula cualkier prijs di huur. Si acaso e huurdo ta mara na un contract y e contract caba, na inicio di e proximo contract e doño di cas en principio mag pone un prijs nobo pa e propiedad. Si den e caso aki e huurdo no ta di acuerdo cu e prijs nobo, semper e por keda sin firma e contract nobo cu tur consecuencia di esaki of e por pidi huurcommissie pa evalua si e prijs nobo ta conforme ley di huurcommissie.

## 9. Producto falso cu ta kibra lihe

24 di april 2015

Consumidor na Aruba tin di keda alerta pa negoshi cu kier bende gato den saco. E consumido no mester ta experto, pero mester tin curashi pa haci pregunta. Dependiendo di cierto compra, e consumido tin biaha tin te hasta e obligacion pa investiga prome cu e cumpra. Si durante e investigacion aki, e negoshi pa malo duna e consumido informacion robes. E ora e negoshi ta di malo cu e consumido y si e producto resulta di tin defecto scondi, e consumido ta gana mas derecho pa reclama.

Recientemente Dienst Huur- en Consumentenzaken a ricibi un keho di un consumido cu a cumpra un mesa di marmer. E esencia di e keho ta cu e consumido ta sospecha cu e negoshi a bende producto bao pretension robes. Pues, despues di apenas 1 luna, e mesa a cuminsa chip te cu un pida basta grandi a kibra kita cay. E consumido a reclama na e negoshi y a puntra si di berdad e mesa ta di marmer. E negoshi a para ariba cu e mesa ta di un tipo di marmer color di piedra cu no ta blink y cu ta pesey ta tapa e mesa cu un tipo di formica. Segun e negoshi esaki ta hopi normal, pero door cu na Aruba nos no ta custuma cu marmer nos no sa cu esaki ta normal.

Si e sospecho di e consumido ta corecto, e negoshi lo a falta dos articulo di ley. Esta articulo 17 di Buki 7 di nos codigo civil. E esencia di e articulo 17 ta cu e producto mester por wanta loke normalmente bo lo spera di dje bao uzo normal. Cu otro palabra si e consumido a uza e mesa di un manera normal, e mesa no mag kibra den apenas 1 luna.

E otro ley cu e negoshi lo a falta ta di promocion falso. Promocion falso ta aparece den nos Codigo Civil, Buki 6, titulo 3 bao articulonan 194 te cu 196. Promocion falso ta considera ilegal si e negoshi of bendedonan di e negoshi haci notificacionnan publico of laga haci publico, e siguiente aspectonan di e producto of servicio:

a. Naturalesa, composicion, cantidad, capacidad, caracteristicanan of posibilidadnan di uso;
b. Origen, forma of momento di fabricacion;
c. E tamaño di e provision (voorraad);
d. E prijs of e forma di calcula esaki;
e. Rason of proposito di e oferta;
f. Premionan otorga, certificado of otro baloracionnan di terceronan, of declacracionnan haci, terminonan uza scientifico of tecnico, conclusionnan tecnico of estadistica;
g. Condicionnan bao cual productonan of servicionan ta wordo entrega of compra a sosode;
h. Cantidad, contenido of tempo di e garantia;
i. Identidad, calidad, abilidad of cualificacion y door di ken, bao ken su mando of guia of cu ken su cooperacion e productonan a keda of ta wordo fabrica of bendi, of e servicionan ofreci;
j. Comparacion cu otro producto of servicionan.

Normalmente, e demandante (kende ta e persona cu ta lanta e caso) mester tin prueba cu a comete promocion falso (conforme articulo 129 di decreto di procedimiento civil di Aruba). Pero den articulo 6:196 Codigo Civil di Aruba e deber di prueba ta wordo bira. Demandante mester motiva pakico e promocion of notificacion ta falso. E acusado mester prueba e ora cu e contenido di e promocion ta corecto y completo. Si demandante ta pidi daño y perhuicio, e mester prueba cu ela sufri daño material y cu tin un conexion causaal entre e promocion falso y e daño material cu ela sufri. Den caso cu Hues dicta cu e acusado ta culpabel, Hues por ordena e acusado pa rectifica y tambe di ki forma e tin di rectifica. Ademas Hues por prohibi e acusado di (laga) publica e promocion falso.

## 10. Derecho di Consumido, parti I

7 Mei 2015

Dienst Huur- en Consumentenzaken ta atende keho di consumido. E kehonan ta di diferente indole. Tin biaha e consumido no por a evita di bira victima di por ehempel producto cu defecto scondi y otro biaha e consumido por a evita e disgusto. Pa evita e disgusto tin biaha e consumido mester bira un poco mas critico, paga miho tino riba e prijs, fecha cu e producto ta caduca of simbolonan riba e paki.

Recientemente, Dienst Huur- en Consumentenzaken a ricibi un keho di un consumido cu a paga 65 cent mas hopi di e prijs cu tabata poni riba shelf. Di acuerdo cu reglamento pa anotacion di prijs di producto of servicio, e comerciante tin e obligacion pa cobra e prijs cu ta poni riba e producto. E consumido na momento cu haya su mes den un situacion cu e prijs di e producto riba shelf of riba e propio producto ta diferente cu e prijs na caha por tuma e siguiente pasonan:

- Notifica e negoshi cu e prijs ta incorecto y exigi e prijs riba e producto of riba shelf.
- Si acaso e negoshi nenga di cobra e prijs anota riba e producto of shelf, Dienst Huur- en Consumentenzaken ta conseha enfaticamente pa e consumido no cumpra e producto y abandona e tienda.

- Avisa Directie Economische Zaken kende ta tene supervision riba e ley di reglamento pa anotacion di prijs.

Si e consumido a keda sin cumpra e articulo, e lo a demostra di no ta consenti promocion di prijs falso. Si e consumido cumpra e articulo, e lo ta premiando e negoshi aumentando su benta.

Manera menciona anterior, ta bon pa e consumido critico check ki dia e producto ta caduca y tambe conoce algun di e simbolonan mas comun riba nos productonan di comestibel. Conoce e simbolonan aki lo yuda nos como consumidor na momento di haci compras consciente y critico.



**Punto Berde**
E punto berde kiermen cu e productor a haci un contribucion den reciclahe den e pakete.



**Reciclabel**
E simbolo aki significa cu e obheto ta reciclabel. Si acaso e simbolo tin un **x**%, esaki ta indica e porcentahe di material recicla den e producto.



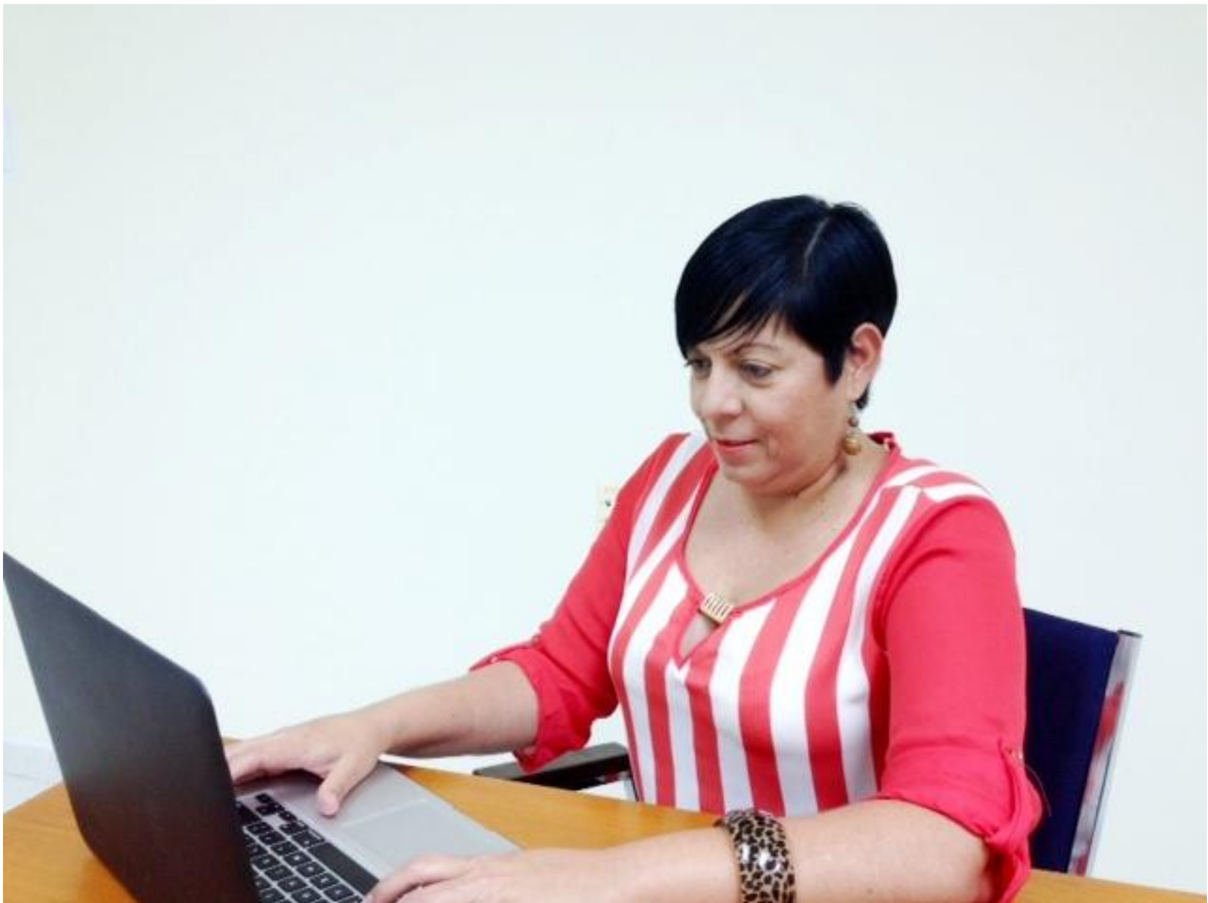

**Plastic**
E number den e simbolo ta indica cuanto biaha e plastic a keda recicla. E letter bao di e simbolo aki ta identifica e tipo di plastic uza.

## 11. Ehempel di Carta di keho disponibel

27 di Mei 2015

E consumido por haya su mes den conflicto cu un negoshi pa varios motibo, entre otro pasobra ela cumpra un producto defecto, e servicio no a cumpli cu contract of e contratista no a termina tur trabao acorda. Esakinan ta ehempel di diferencia di opinion cu ta normal pa pasa entre consumido y negoshi. Den situacion nan asina, e consumido na Aruba normalmente ta reclama pero ta haci e reclamo verbalmente.

Un di e desbentahanan di haci un reclamo of entrega un keho verbalmente ta cu e consumido ta keda sin prueba di e reclamo. Si acaso despues e consumido kier hiba su caso mas leu, esta hiba su caso corte, e consumido no lo por mustra Hues cu ela haci un reclamo na tempo. Pesey ta bon pa e consumido entrega su keho por escrito. Es mas den cierto caso, ley ta bisa cu e consumido tin cu entrega por escrito un carta di keho pa expresa su malcontento y exigi pa e negoshi cumpli. Tambe ta importante pa e consumido keda cu un prueba cu ela entrega e carta di keho, manera carta registra via postkantoor.



Pa e motibo aki y den cuadro di mehoracion di servicio pa cliente, Dienst Huur- en Consumentenzaken a traha y ta trahando riba diferente ehempel di carta di keho cu e consumido por uza dependiendo di e keho. Pronto lo anuncia mas ehempel di carta di keho. Actualmente ta disponibel riba nos website di Dienst Huur- en Consumentenzaken, www.dhc.aw, un version pa consumido keha un producto defecto y ora e consumido kier termina un contract pa un servicio. E modelonan di keho aki ta disponibel den version Hulandes y Papiamento cualnan ta e unico dos idiomanan oficial na Aruba. E intencion ta pa e

cliente mes adapta e modelo aki na su gusto of exigencianan tanten cu e esencia di e carta keda mescos.

## 12. Consumido mester ta alerta ora di cumpra ticket sin posibilidad di cancelacion di Vuelo

3 di Juli 2015

Recientemente Dienst Huur- en Consumentenzaken a ricibi un keho contra un aerolinea. E consumido a cumpra un ticket desde januari 2015 pa bula den luna di juli pa Hulanda. E consumido a paga riba 1500 florin pa e ticket cual no ta un tarifa di descuento. Ela cumpra e ticket bao condicion di “no cash refund”. Desde cu e consumido a cumpra e ticket ela perde trabao y ta apenas na luna di mei e consumido a haya trabao atrobe. Ta logico y comprendibel cu awo cu e consumido a bolbe cuminsa traha e no por pidi vakantie caba pa 1 luna largo. Ta comprendibel tambe cu esaki ta pafo di alcance di e consumido. Pues, bo lo por bisa cu e consumido ta victima di circunstancia.

E consumido ta consciente cu ela cumpra e ticket bao condicion di “no cash refund”, pero e consumido a acerca e aerolinea pa por lo menos por retrasa e fecha di vuelo. E aerolinea a nenga su peticion. E aerolinea no a mustra ningun sorto di comprension pa e situacion di e consumido. Por lo menos e aerolinea por a responde por ehempel cu e ta dispuesto pa haci cambio, tanten e consumido por prueba cu ela perde trabao y cu e tin apenas dos luna trahando. Al contrario, e aerolinea a bisa cu e ta haya hopi leuk cu e consumido a haya un trabao nobo, pero esey no ta motibo valido pa cancela un vuelo. Anto den un tono sarcastico e aerolinea a agrega cu si e consumido tabata kier a cancela su vuelo den futuro e lo mester a cumpra un ticket mas caro. Dienst Huur- en Consumentenzaken ta considera e respuesta di e aerolinea un insulto pa tur consumido, pasobra n**ingun consumido ta cumpra un vuelo cu e intencion di cancela despues!** Pa colmo recien e mesun aerolinea aki tabata bendiendo su ticketnan pa Hulanda pa mas abao cu 1000 florin.

Legalmente den caso di e consumido en cuestion, Dienst Huur- en Consumentenzaken a señala riba e hecho cu a bende e ticket na e consumido sin splica prome tur e condicionnan di e compra. Tampoco a duna e consumido e oportunidad pa sa unda e por busca e condicionnan di e ticket. Na momento cu e consumido a pidi pa retrasa su vuelo, e no tabata na altura di un condicion di no mag haci cambio. E consumidor ta mara na e condicionnan di e benta na e momento cu e paga pa e ticket, hasta si e no tabata sa e condicionnan. Sinembargo, si resulta cu e no tabata na altura di e condicionnan y no a dune acceso of oportunidad pa inspecciona e condicionnan, e por destrui ('vernietig') e condicionnan y asina nan ta perde nan validez! Pero e ta rekeri un esfuerso di e consumidor.

E les cu e caso aki ta siña nos ta cu cierto aerolinea nan no ta flexibel ora di cancela of corigi un vuelo cu ta paga caba. Un opcion pa proteha e consumido ta pa cumpra un seguro di anulacion cu ta haci posibel pa e consumido haci cambio despues si algo pasa. Dienst Huur- en Consumentenzaken ta conseha tur consumido pa evita e mal gusto aki puntra bon kico e condicionnan di vuelo ta. Si acaso e condicionnan no ta rasonabel, anto evita cumpra e ticket.

Por ultimo, Dienst Huur- en Consumentenzaken ta boga pa tur aerolinea por lo menos haci posibel pa por retrasa vuelo sin gasto adicional irasonabel y tambe cu tur ticket di vuelo por ta transferibel pa un otro persona sin gasto excesivo. Un bon alternativo ta pa cera un seguro di cancelacion pa no perde placa na momento di cancela un vuelo mucho trempan.

## 13. Tur consumido por keha Prijs mucho halto

19 di Augustus 2015

Recientemente Dienst Huur- en Consumentenzaken a recibi un keho di consumido contra un negoshi cu a cobra hopi placa pa poco trabao. E consumido tin blinds instala na tur bentana di su cas. E consumido a cumpra y laga instala tur su blindsnan for di e mesun negoshi. Segun e consumido e blinds nan a costa caro y pesey ta cuida nan bon pa nan wanta hopi aña.

Un di e blinds nan a pega y e consumido a pensa cu e blindsnan a daña. Pues e consumido yama e negoshi pa informa kico e por haci pa dreche. E negoshi a contesta cu nan por manda un tecnico pa wak e blinds y drechele. E negoshi a splica cu pa manda un hende na e cas ta costa 45 florin. E consumido a haya e prijs halto y a nenga. E negoshi a splica cu e prijs ta inclui pa desmantela e blinds, hibele back e negoshi, dreche eynan y trece e blinds back y instala nan di nobo. E consumido a pensa cu si ta pa kita y hiba drecha e ta acepta e prijs bao condicion cu e ta inclui bay busca, hiba negoshi drecha y trece back.

Ora e tecniconan di e negoshi a yega e cas di e consumido, nan a wak e blinds y nan a spuit un tiki azeta riba dje y e blinds a keda traha bon. E consumido a puntra cuanto e trabao lo sali na e tecnico. E tecnico a bisa cu e no ta kere nan lo cobra nada. Despues pa sorpresa di e consumido, ela ricibi via fax un cuenta di 45 florin foi e negoshi.

E consumido a yama Dienst Huur- en Consumentenzaken pa puntra kico su derecho ta den un situacion asina y si acaso e mag reclama e prijs. Dienst Huur- en Consumentenzaken a splica e consumido cu e tin derecho pa reclama e prijs. E negoshi al contrario a rabia hopi cu e consumido a reclama e prijs. E negoshi a insulta e consumido y a exigi pa paga e 45 florin. Despues di e poco trabao cu e tecnico a haci, e consumido a sinti su mes horta.

Tin algun aspecto pa considera den e caso aki. Un aspecto ta cu nos mercado, cu excepcion di productonan di canasta basico, ta habri pa negoshinan stipula libremente prijs di producto of servicio cu nan ta bende. Ta keda na e consumido pa acepta e prijs of no. E consumido ta liber pa scoge e negoshi cu prijs mas competitivo. Asina mercado ta traha. Mester considera tambe cu e negoshi a avisa e consumido di trempan kico e prijs lo ta. Ultimo aspecto pa considera ta cu e negoshi no a cumpli cu e trabao manera priminti. E consumido tabata bao impresion cu e prijs tabata inclui mas trabao, pues e negoshi no a cumpli cu loke ela bisa di haci. Ademas si e trabao pa drecha e blinds lo tabata rekeri mas trabao, e negoshi no lo a duda den cobra mas cu 45 florin.

Den cuadro di e caso aki Dienst Huur- en Consumentenzaken kier recorda tur consumido cu cada un ta doño di nan propio cartera. Si, como consumido, bo no ta di acuerdo cu e prijs, no laga e negoshi haci e trabao.

## 14. Engaño cu Prijs

31 di Augustus 2015

Dienst Huur- en Consumentenzaken a ricibi varios keho di consumidornan cu a cumpra articulo na un bookstore local y pa nan sorpresa na caha ta cobra un supuesto 'environmental surcharge' ora di paga. Dienst Huur- en Consumentenzaken ta cualifica e acto aki como engaño cu prijs. Tin diferente sorto di engaño cu prijs y esaki ta sosode cu promocion di producto y di servicio.

Como un consumido bo mester por forma un bon imagen di e prijs cu bo lo mester paga pa un producto of servicio. Negoshinan no mag duna informacion robes of engañoso over di e prijs. Tampoco

negoshinan mag di laga informacion esencial afo cu ta necesario pa e consumido por tuma un decision corecto.

Reglanan tocante di promocion na Aruba ta regla mas tanto den ley contra promocion falso (BW 6: 194 - 196). E consumido mester considera semper cu promocion ta exagera un tiki, pero e ta engañoso ora e informacion ta incorecto of incompleto cual ta crea un impresion robes di e producto of servicio.

- **Gastonan extra despues.** Si den un aviso ta menciona un prijs, pero sin menciona gastonan adicional esaki ta robes si despues e consumido ta haya sa di e gastonan extra ora e mester paga. Negoshi mester semper menciona gastonan extra di un manera cla pa e consumido.
- **Gratis.** Si menciona algo den un aviso como 'gratis', e lo mester ta echt gratis tambe. Solamente gastonan necesario di administracion of delivery por wordo cobra y esakinan mester ta rasonabel.
- **Potret di e articulo.** Un articulo ilustra den un aviso mester cuadra exactamente cu e producto cu e consumido lo ricibi y cuadra cu e prijs cu a haci propaganda cune.
- **Prijs di Shelf of prijs na caha.** E prijs riba shelf ta esun cu ta conta segun regulacion di notificacion di prijs. Solamente si e prijs di e producto riba shelf ta asina abao cu bo lo por supone cu a haci un eror bo no lo por conta cu e prijs di shelf. Si no como consumido bo tin derecho riba e prijs indica riba e shelf.
- **Si ela caba a ela caba.** Indicacionnan riba aviso manera tanten cu tin den stock of ora ela caba ela caba ta indica cu e suministro ta limita. Pero e comerciante mester a calcula suficiente suministro a base di e cantidad di foyeto cu ela laga traha y reparti. Pues, loke ta suficiente ta depende di e cantidad di foyeto cu a reparti y con atractivo e promocion ta. E promocionnan ta wordo uza hopi biaha pa trece e cliente den tienda cu speransa cu e consumido lo cumpra algo otro. Haci promocion pa productonan cu no ta disponibel ta prohibi na Hulanda.

Kico e consumido por haci contra indicacion falso di prijs?

- Si e consumido constata cu e negoshi ta haciendo engaño cu prijs, anto e consumido por abandona e negoshi y gasta su placa otro caminda.
- Controla e prijs den e promocion cu e prijs di e mesun producto cerca otro negoshi.
- Puntra pa posibel gasto extra manera gasto di entrega, administracion, etc.
- Si e prijs total no ta cuadra cu e prijs promociona, keha cerca e negoshi. Semper bo por dicidi di cumpra e producto na e tienda ey.

## 15. Pone tur condicion di trabao cu Contratista por Escrito

17 di September 2015

Hopi consumido ta haya nan mes den problema cu contratista. Problemanan comun ta por ehempel: e contratista no ta cumpli cu tur loke e ta priminti, e trabao no ta keda manera e instruccionnan di e consumido, e contratista no ta cumpli cu e schedule di trabao, trabao mal haci of e contratista ta cobra mas hopi di loke ela acorda.

Na Hulanda e consumido tin mas instrumento pa su proteccion, manera e consumido tin derecho riba 3 dia pa reflexiona despues cu e firma contract of tambe e consumido por wanta e ultimo 5% di e suma total di contract pa 3 luna si na final di e trabao e ta haya cu e contratista no a cumpli cabalmente. Ademas na Hulanda tin un regulacion legal special den buki 7 di codigo civil titulo 12, cual ta regla trabao cu contract. E prome seccion di e ley aki tin reglanan general y e segundo seccion ta regla construccion di un cas a peticion di un consumido. Aruba no tin e ley legal aki. Na Aruba ainda nos tin

e ley bieu cu ta regla e acuerdo di contract di trabao den buki 7A y cu ta hopi conciso. Pues e ta hopi cortico y no ta mesun amplio cu e ley cu Hulanda ta uza ora consumido ta contrata contratista.

Na Aruba, segun ley ta existi un contract den cual e contratista ta compromete su mes pa haci un tipo di trabao di naturalesa fisico pa un prijs (7A: 1613B BWA). Ta trata di modificacion of creacion di algo di naturalesa fisico manera por ehempel fabricacion di un mueble of un cas. E contratista mester percura pa e trabaonan keda cla denter di e termino acorda conforme e instruccion di e cliente. Tambe e contratista ta carga cu e riesgo si e no termina na tempo of si e gastonan di e trabao surpasa e prijs acorda.

Desafortunadamente na Aruba compara cu na Hulanda e consumido tin menos instrumento pa garantisa su proteccion, pero asina mes e consumido por protege su mes. E prome paso cu e consumido por tuma pa protege su mes ta exigi e condicionnan di trabao den un contract por escrito cu e contratista. Haci acuerdonan cla cu e contratista cu ta inclui cada detaye cu ta parti di e trabao y cu ta importante pa e resultado final. Di e manera aki tin mas claridad riba loke exactamente ta keda acorda. Esaki ta duna e consumido mas siguridad tambe. Den e contract cu e contratista ta consehabel pa inclui e siguiente puntonan: fecha di entrega, materialnan cu lo wordo uza; calculacion di prijs di e trabao; kico lo pasa si acaso e trabao resulta mas hopi of menos; forma di entrega; daño y perhuicio den caso di incumplimento di e terminonan di ehecucion.

Traha un contract por escrito rasonabel cu condicionnan pa ambos partido. Asina bo por controla despues si e contratista a mantene su mes na e acuerdo. Si acaso e contratista duna bo un contract como ehempel, laga un abogado cu conocemento di e ley aki tira un bista riba dje of laga bo abogado mes prepara un contract como ehempel.

Pa ley, acuerdo verbal tambe tin validez cu otro palabra cualkier comunicacion of declaracion cu mag di wordo asumi bao di circunstancia di ta enfoca riba consecuencia legal, manera cera un acuerdo, ta legal, menos si e ley ta prescribi otro (art. 3:35 jo 3:33 BWA). Pero acuerdonan verbal ta trece problema ora cu tin diferencia di opinion pasobra ta dificil pa prueba.

Den un siguiente comunicado lo sali mas conseho pa e consumido protege su mes den caso di laga construi un cas. E articulo aki a keda compila cu informacion obtenibel entre otro na: http://www.judex.nl/rechtsgebied/bouwen, wonen %26 huren/zelf-een-huis-laten-bouwen/artikelen/400/hoe-word-ik-als-consument-beschermd-bij-een-overeenkomst-met-een-aannemer .htm

## 16. Condicionnan Esencial pa inclui den Contract cu Contratista

7 di October 2015

Den un articulo anterior nos a splica cu e consumido ainda ta haya su mes cu problema cu contratista. Den e comunicado anterior a duna como conseho pa e consumido pone tur condicion y instruccion di trabao riba papel pa asina duna tanto e consumido como e contratista un linea pa tene su mes na dje si acaso algo bay fout. Aki nos lo sigui cu mas conseho:

**No paga di adelanta**

Den codigo civil di Aruba articulo 7A: 1620 (BWA) ta duna e posibilidad pa parti e construccion den etapa y pone pa cada etapa un suma pa e trabao y un fecha fiho pa finalisa y entrega e construccion. Asina e consumidor no ta mara den un solo biaha na henter e construccion di e cas y tambe por paga e contratista a base di e progreso di e construccion. Esaki ta wordo recomenda pa asina den cada etapa di construccion por enforsa su derechonan contra di e contratista si acaso e

fecha fiho pasa y no termina cu e trabaonan. Si esaki no wordo poni den e contract, mester warda te ora e fecha final pa entrega e construccion completo y finalisa prome cu por cuminsa haci uzo di derechonan legal contra e contratista.

E consumido no por wordo obliga pa paga tur pago di adelanta cu no ta cuadra cu e trabao recien haci. E consumido por wordo obliga apenas pa pago cu ta cuadra cu e progreso of e balor di e material cumpra door di e contratista. Supone cu e contratista ta desea cu e consumido paga mita di e suma prome cu e trabaonan cuminsa, cu motibo cu mester cumpra material pa ehecuta e trabao, e consumido no lo mester bay di acuerdo cu esey.

Si ta posibel pa e contratista desea cu e consumido prome cu cuminsa cu e trabaonan laga 10% di e suma di contract den depot cerca e notario. Asina e contratista tambe tin e siguridad cu e consumido ta cumpli cu su obligacionnan di pago. Ta consehabel pa e consumido no cay pa haci pagonan halto mientras e contratista no a haci completamente nada. Si por ehempel e contratista bay failliet, e consumidor muy probablemente ta perde su placa.

**Reglamento di 5%**

Na Hulanda ta regla den ley cu e consumido por tene 5% di e suma di contract di e ultimo termino y cu por pone e suma aki den un depot cerca e notario. Ora cu tres luna pasa di e momento despues cu e trabao keda entrega, e notario ta paga e suma pa e negoshi. A no ser cu e consumido por indica cu argumento valido pakico no kier pa paga e contratista.

Asina e consumido por indica ainda si tin fayo cu mester wordo drecha. E instrument aki por percura pe contratista ainda haci areglo na e cas. Pa tur claridad, e consumido mag haci uzo di e 5% aki tambe ora cu no a presenta fayo.

Di e manera aki e consumido tin te 3 luna despues cu e trabao termina un siguridad financiero den caso cu fayo presenta.

Aunke Aruba no conoce e ley aki, e consumido por inclui un clausula den e contract cu e contratista pa inclui mesun sorto di regla. Esaki lo duna e consumido na Aruba mas forsa.

Por haci uzo di un escrow account, na cual e consumidor ta haci un acuerdo cu e contratista cu e ta deposita e suma di e construccion pa wordo haci y cu e contratista no ta haya e suma aki te ora cu termina e construccion. 'Escrow account': ta un cuenta temporario bao nomber di un tercero durante e proceso di un transaccion entre dos partido. E cuenta ta opera te cu finalisacion di un proceso na momento cu tur condicion entre e cumprado y bendedo a keda cumpli.

Asina ta duna siguridad financiero na e consumidor cu contratista no ta tuma su placa y keda sin haci e trabao of laga e trabao sin completa of cu defecto. Ademas esaki ta duna siguridad na e contratista cu e consumidor berdaderamente tin e suma pa paga pa e construccion.

Finalmente por wordo bisa cu si acaso un edificio cu a wordo construi ta kibra parcialmente of completo door di un defecto den e composicion di e cas of door cu e tereno ta inadecua, e contratista ta responsabel pa esaki durante 10 aña largo (Art. 7A: 1621 BWA). Tambe consumidor por termina e acuerdo di construccion na tur momento despues di inicio di e trabao, riba condicion cu e ta compensa tur e gastonan ya caba haci door di e contratista, manera gastonan di material, labor y ganashi (art 7A: 1623 BWA).

E articulo aki a keda compila cu informacion obtenibel entre otro na: http://www.judex.nl/rechtsgebied/bouwen,_wonen_%26_huren/zelf-een-huis-laten-bouwen/artikelen/400/hoe-word-ik-als-consument-beschermd-bij-een-overeenkomst-met-een-aannemer_.htm

## 17. Encuentro cu miembronan di ordo di Abogado pa Mehoracion di proteccion di consumido

9 di October 2015

Proximo 14 di October 2015 Dienst Huur- en Consumentenzaken lo organisa un encuentro cu miembronan di ordo di abogado pa papia riba posibel alternativanan practico pa por yuda mehora e proceso cu e consumido ta pasa aden ora e haya su mes cu un keho contra un negoshi. E pensamento tras di e encuentro aki ta cu miembronan di ordo di abogado tambe sa haya caso relata na keho di consumido.

Den experiencia di Dienst Huur- en Consumentenzaken e resultado di intermediacion den caso di keho di consumido ta depende mas tanto di e cooperacion di e negoshi cu di e derecho mes di e consumido. Ademas e proceso cu e consumido mester cana pa yega na su derecho hopi biaha no ta cla pa tur consumido. Pues, e consumido no ta compronde mucho bon loke e tin di haci pa yega na su derecho.

Den cuadro di e frustracion cu esaki por causa cerca e consumido y tambe e posicion mas debil di e consumido compara cu e negoshi, Dienst Huur- en Consumentenzaken ta desea di brainstorm cu miembronan di ordo di abogado riba ideanan cu por yuda e consumido. Dienst Huur- en Consumentenzaken ta desea pa hunto cu miembronan di ordo di abogado bin cu ideanan practico cu por yuda e consumido cana e proceso mas lihe y di un manera simpel. Dienst Huur- en Consumentenzaken ta desea pa na final di e encuentro aki tin sugerencianan concreto cu por mehora e proteccion di consumido na Aruba.

Por medio di e comunicado aki, Dienst Huur- en Consumentenzaken ta invita tur miembro di ordo di abogado pa reserva nan atendencia na e encuentro aki mas pronto cu ta posibel.

## 18. Consumido pa tene cuidao ora di scoge contratista

22 di oktober 2015

Den algun articulo anterior Dienst Huur- en Consumentenzaken a splica cu e consumido ainda ta haya su mes cu problema cu contratista y a duna algun conseho, entre otro pa e consumido pone tur condicion y instruccion di trabao riba papel. Tambe pa e consumido no paga di adelanta sino pa练 reparti e trabao den diferente fase y pa e consumido laga e contratista termina cu un fase di trabao prome cu paga e siguiente. Por ultimo inclui un clausula den contract pa reglamenta 5% como siguridad na final di termina e contract. Asina aki ta duna e consumido mas siguridad por si acaso e contratista laga fayonan hopi visibel atras. Aki bao nos lo sigui cu mas conseho:

**Pidi oferta liber di compromiso di diferente contratista.** Pidi oferta liber di compromiso di por lo menos 3 contratista pa e trabao. Puntra pa referencia di trabaonan anterior y check credencialnan di e contratista. Ta consehabel pa te hasta controla si e contratista ta registra na Camara di Comercio. Puntra si e contratista ta duna garantia y kico e garantia ta encera.

**Ta alerto si cu contratista ta hisa prijs**

E contratista no por hisa e prijs zomaar. Si e contratista ta bisa cu e salario of material di construccion mester ta mas hopi cu e prijs acorda, esaki lo mester ta poni por escrito (Articulo 7A:1622 BWA). Loke si e ley di Aruba ta stipula ta cu e contratista no por subi e prijs acorda pa e construccion, sin cu e cambionan wordo acorda por escrito hunto cu e consumidor (art 7A: 1622 BWA).

**Pidi recibo di pagonan haci**

Semper pidi recibo di pagonan haci. Ta miho pa reparti e pagonan den fase segun e trabaonan ta avansa. Paga apenas ora cu un parti di e trabao termina. Evita paga e trabao completo di adelanta.

**Reclama di biaha**

Fayonan obvio of visibel bo mester reclama di biaha y resumi esakinan por escrito prome cu e contratista entrega e trabao y si ta trata di un cas prome cu e consumido bay biba den e cas. Si bo constata fayonan scondi den menos cu 10 aña bo tin cu notifica esakinan di biaha. Conforme articulo 7A: 1621 BWA e contratista ta responsabel pa 10 aña pa edificio of cas cu a verval of a decai door di fayo den e composicion di e edificio of uzo di tereno inadecua. Si acaso den un futuro e trabao mustra fayonan cu antes na momento di entrega di trabao no tabata t'ey, e consumido por reclama cerca e contratista. E fayonan por ta causa pa motibo di mal ehecucion di e trabao. E consecuencianan di un mal trabao, cu ta causa pa defecto of uzo inadecua di material of herment, ta core pa cuenta di e contratista.

Si acaso na momento di entrega e trabao e cliente tabata tin suficiente oportunidad pa descubri y reclama un defecto pero no a hacie, despues ora fayonan scondi presenta e contratista por keda libera di su responsabilidad pa reparacion. Pa e motibo aki ora cu e trabao keda cla, controla bon pa fayonan visibel y reclama esaki di biaha. Pa e consumido por haci e contratista responsabel pa un mal trabao, e lo mester duna e contratista un oportunidad pa por drecha e defectonan den un plaso rasonabel.

**Reclama riba media social**

Haci uzo di social media pa expresa malcontento cu trabao di contratista y puntra rond pa haya sa mas di e calidad di servicio y trabao di contratista. Tambe ta consehabel pa haci bo mesun investigacion di prijsnan di material, pa ta hopi envolvi cu e proceso di construccion y controla mas hopi posibel riba e progreso di e construccion y hala atencion manera cu constata cu algo no ta bay segun acuerdo pa drecha esaki mas lihe posibel.

E articulo aki a keda compila cu informacion obtenibel entre otro na: http://www.judex.nl/rechtsgebied/bouwen,_wonen_%26_huren/zelf-een-huis-laten-bouwen/artikelen/400/hoe-word-ik-als-consument-beschermd-bij-een-overeenkomst-met-een-aannemer_.htm

## 19. Conseho Legal y otro servicionan huridico GRATIS

30 di October 2015

Si acaso e consumido haya su mes den problema of conflicto cu un negoshi pa motibo di por ehempel un producto defecto of incumplimiento di servicio, esun cu posicion mas debil ta e consumido. Pues, e consumido kende tin acceso mas dificil na asistencia legal tin mas di perde cu e negoshi cual hopi biaha tin un hurista den servicio of acceso mas lihe na servicio di un abogado. Pues, keho di consumido por causa hopi frustracion si acaso e negoshi nenga di duna cooperacion den e proceso stipula pa ley.

Dienst Huur- en Consumentenzaken ta convenci, a base di experiencia cu tratamento di kehonan di



consumido, cu un grupo grandi di ciudadano no ta gosa di acceso lihe na nos sistema legal. Pa e motibo aki ta parce cu ta existi acceso desigual na husticia den caso di derecho di consumido. E posibel buraco den nos sistema legal aki ta haci cu e ciudadano comun y coriente no por yega na su derecho optimalmente. Nos sistema legal ta ofrece poco opcion pa soluciona conflicto legal cu no ta via corte.

Ademas di esaki, e proceso cu e consumido mester cana pa yega na su derecho hopi biaha no ta cla pa tur consumido. Ademas cu e caminda ta largo y dificil pa e consumido comun y coriente, e consumido no ta componde mucho bon loke e tin di haci pa yega na su derecho. Den esaki, Dienst Huur- en Consumentenzaken por mustra e consumido paso a paso ki caminda pa cana pa yega na su derecho y ofrece posibel herment cu por yuda soluciona e conflicto. Nos servicionan huridico ta yuda cera e buraco den proteccion di consumido un tiki. E servicionan aki ta encera:

- Intermediacion;
- Conseho huridico;
- Evaluacion di documentonan legal tanto pa e consumido como pa e negoshi y
- Asistencia cu documentonan legal manera carta di keho.

Dienst Huur- en Consumentenzaken ta brinda principalmente ayudo huridico di prome grado cual ta enfoca riba servicio preventivo, diagnostico y atendimiento di conflicto. Esaki ta encera duna informacion, conscientisacion riba derecho, posicion huridico y posibel consecuencianan, duna conseho, pero tambe skirbi carta den nomber di e cliente. Den e casonan cu presenta tambe por haci intermediacion den conflicto y representacion pafo di corte. Si acaso e cliente tin un problema mas compleho, e lo por acudi cerca Directie Sociale Zaken seccion di asistencia huridico (Abogado Liber).

Bentaha di uzo di servicionan huridico di Dienst Huur- en Consumentenzaken ta:

- Ta duna conseho gratis sin consideracion di e forsa financiero di e cliente;

- E trabao ta wordo haci door di hurista;
- Dienst Huur- en Consumentenzaken ta accesibel pa publico general y
- Casonan ta wordo evalua y registra.

## 20. Dienst Huur- en Consumentenzaken ta cumpli 19 aña di existencia

19 di November 2015

Diahuebs, 19 di November 2015, Dienst Huur- en Consumentenzaken ta cumpli 19 aña di existencia. Dienst Huur- en Consumentenzaken su obhetivo ta pa cuida e interes di of brinda proteccion na e consumido mediante control y promocion di comercio husto entre negoshi y consumidor y tambe concientisa e consumido riba su derechonan.

Dienst Huur- en Consumentenzaken su tarea ta pa:

- Desaroyo y promocion di un maneho ekilibra riba asunto di huur y consumido;
- Mantene supervision y control riba cumplimento di disposicionnan di e ley di huurcommissie y otro leynan cu tin como meta e proteccion di consumido;
- Informa y concientisa consumido di nan derecho riba asunto di huur- y consumido.

Den cuadro di Dienst Huur- en Consumentenzaken su tareanan, e ta duna sosten administrativo na huurcommissie. Huurcommissie ta un organo independiente institui na 1939 a base di e ordenansa di huurcommissie cu a drenta na vigor na e mesun aña. E ordenansa aki ta reglamenta asunto di huur y ta atende especialmente peticionnan pa terminacion di contract di huur, aumento di prijs di huur y stipulacion di prijs di huur.



Dienst Huur- en Consumentenzaken ta consisti di un team di 13 persona dividi entre e seccionnan di direccion, asunto general, administracion, inspeccion, asunto di huur y asunto di consumido. E team di

Dienst Huur- en Consumentenzaken t'ey di Dialuna pa Diabierna di 7:30am pa 4:30pm pa atende cliente riba pregunta, inkietud, inspeccion of intermediacion cu ta toca asunto di huur of di consumido.

## 21. Consumido pa ta extra critico den dianan di fiesta

11 di December 2015

Den e dianan di fiesta e consumido ta cumpra regalo pa su sernan keri y pa su mes. Aki Dienst Huur- en Consumentenzaken kier trece algun punto na atencion di e consumido. Specialmente pasobra ora ta trata di compra di aparatonan electronico manera computer of celular, holoshi, coy hunga, cera contract pa servicio of duna trabao na contratista. Ta importante pa e consumido tene cuenta ademas di prijs tambe cu calidad di e producto. Pesey e consumido prome cu dicidi cua producto e lo cumpra pa investiga e mercado un tiki pa orienta su mes y limita e riesgo di cumpra un producto cu fayo scondi.

**Garantia legal contra producto cu fayo scondi.**

Cumpra un producto cu fayo scondi por pasa cu tur hende. Pesey ley ta ofrece tur consumido un garantia legal contra producto cu fayo scondi. Ta importante pa no confundi e garantia di fabrica cu e garantia legal. Garantia legal ta e garantia cu Ley ta duna e consumido. Garantia legal ta encera cu e producto mester cumpli cu loke rasonabelmente bo por spera di dje (tambe di su duracion) a base di uzo normal di e producto. Garantia legal ta regla den nos Codigo Civil Buki 7. Esaki ta wordo yama tambe exigencia di conformidad (conformiteitsvereiste). E garantia legal semper ta aplicabel independientemente di esun di fabrica. Cierto negoshi ta ofrece tambe e cliente pa cumpra garantia adicional. Garantia adicional ta parce practico, pero e no ta necesario pasobra segun Ley bo tin derecho riba un bon producto.  E beneficio di cumpra garantia adicional supuestamente ta cu e negoshi ta drecha of reemplasa e producto defectuoso, sin cu e consumido mester prueba cu e defecto no a wordo causa pa falta di e consumido mes cual si ta necesario den caso di garantia legal.

Garantia legal ta significa cu semper e consumido tin derecho riba un bon producto. Si e consumido a uza e producto di un forma normal y toch aparece fayo cu no ta causa pa desgaste (slijtage), e ora e negoshi mester drecha of reemplasa e producto. Ley ta bisa cu e consumido asina cu e constata e daño, e mester avisa esaki cerca e negoshi mas pronto posibel den un termino rasonabel. Ademas, e consumido mester duna e negoshi e posibilidad pa e mes soluciona e problema.

**Compra riba credito specialmente huurkoop.**

Algo cu tambe ta comun durante dianan di fiesta ta compra riba credito specialmente ora ta trata productonan manera television, set di sofa of set di cama, etc.  Aki Dienst Huur- en Consumentenzaken kier trece e siguiente na atencion di consumido: compra riba credito ta regla pa ley den art. 7A:1557 di nos codigo civil. Hopi biaha compra riba credito ta inclui calculacion di un interes y e cliente ta bira doño di biaha na momento cu e ricibi e producto. Ademas di compra riba credito ta existi ***huurkoop*** cual ta mas comun den tiendanan grandi na Aruba. ***Huurkoop*** (of miho conoci tambe como credito sin downpayment,  cero interes (0%) of rent-to-own) ta un tipo di credito cu tin e forma di huur, y aunke e cliente ta ricibi e producto di biaha, e ta bira doño apenas si na final tur pago di huur a keda efectua. Huurkoop ta regla den ley den art. 7A: 1557h di nos codigo civil.

Un otro caracteristica di huurkoop ta cu e cliente durante e periodo di pago ta responsabel pa e producto. Dus e cliente ta responsabel te hasta pa daño inespera, robo of perdida. Esaki ta duna siguridad pa e negoshi. Un otro aspecto cu ta duna siguridad ta cu si e cliente keda sin cumpli cu e

debernan di pago, e negoshi por exigi pa debolbe e producto por medio di ordo di hues. E ora ey e negoshi por bende e producto pa un otro hende. Debi na incumplimento di pago e cliente por te hasta haya un boete pa paga, interes riba e suma cu debe, gastonan administrativo, gastonan di incasso, deurwaarder y caso den corte. Tur e gastonan extra aki ta cu e suma inicial por bira dobel of te hasta triplifica. Pa un acuerdo di huurkoop ta legal e mester ta por escrito. Si acaso a haci e acuerdo verbal, e ta considera como un compra di credito manera stipula den art. 7A:1557.

**Contratista**

Un otro ehempel di casonan cu ta sosode cu consumido den temporada di fiesta ta cu e consumido porta kier termina cierto trabaonan na cas cu ta encera verfmento, bijbouw, reparacion, etc y lo mester di e trabaonan di un contratista. Problemanan comun cu contratista ta por ehempel: e contratista no ta cumpli cu tur loke e ta priminti, e trabao no ta keda manera e instruccionnan di e consumido, e contratista no ta cumpli cu e schedule di trabao, trabao mal haci of e contratista ta cobra mas hopi di loke ela acorda. Den caso cu un cas of edificio mustra fayo pa via di e construccion of te hasta si e tera a resulta di a keda prepara di un forma inadecua, e contratista ta carga e responsabilidad pa esaki durante 10 aña.

Na Aruba, segun ley ta existi un contract den cual e contratista ta compromete su mes pa haci un tipo di trabao di naturalesa fisico pa un prijs (7A: 1613B BWA). Ta trata di modificacion of creacion di algo di naturalesa fisico manera por ehempel fabricacion di un mueble of un cas. E contratista mester percura pa e trabaonan keda cla denter di e termino acorda conforme e instruccion di e cliente. Tambe e contratista ta carga cu e riesgo si e no termina na tempo of si e gastonan di e trabao surpasa e prijs acorda. Pesey Dienst Huur- en Consumentenzaken ta conseha e consumido pa traha un contract por escrito cu tur e instruccionnan di trabao pa evita mal entendimiento y tambe haci pagonan na e contratista den fase. Paga e contratista apenas ora cu un fase keda cla.

Por ultimo Dienst Huur- en Consumentenzaken ta desea tur consumido feliz dianan di fiesta y un proximo aña cu hopi sentido critico ora di haci compra.